

PATENT ABSTRACTS OF JAPAN

(11)Publication number : 2001-297184

(43)Date of publication of application : 26.10.2001

(51)Int.Cl.

G06F 17/60

G06F 19/00

(21)Application number : 2000-
109719

(71)Applicant : NIPPON RYUTSU
GIJUTSU KENKYUSHO:KK
KANADEN CORP

(22)Date of filing :

11.04.2000

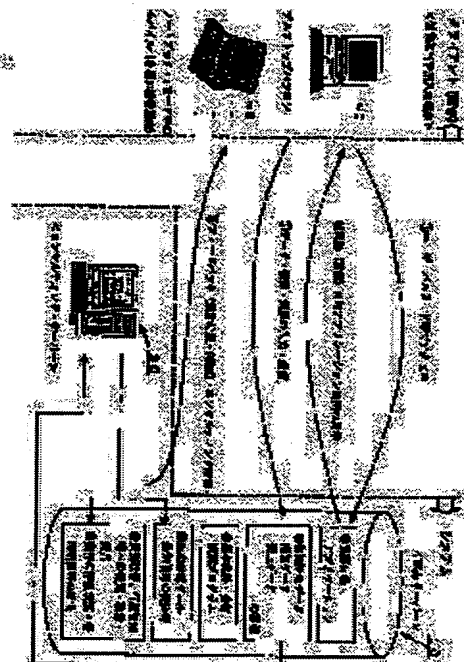
(72)Inventor : SANO MOTOYOSHI
YOSHIMURA TAKESHI

(54) BUSINESS INFORMATION SUM-UP/ANALYSIS PROPOSAL SYSTEM BY USING WEB INPUT DAILY REPORT

(57)Abstract:

PROBLEM TO BE SOLVED: To sum up and analyze the business daily report of a person in charge of client company business, to supply the activity index and the business index of the client company and to perform consultation on business improvement and behavior improvement.

SOLUTION: The system is equipped with a Web server provided with a function for supplying an application picture for inputting a business daily report suitable to the business of the objective client company, a function for accumulating business activity information inputted by the business daily report, a slip program function for performing basic sum-up and analysis from accumulated business activity information, a consulting server provided with functions for obtaining accumulation data from the Web server as necessary, supplying a sales promotion tool and supplying information on information on proposal and advice of business improvement and behavior management and an input terminal for person in charge of business in the respective client companies for inputting and transmitting information on the business daily report to the application picture supplied from the Web server through an information transmission means.



【特許請求の範囲】

【請求項1】 対象クライアント企業の業務に適合する業務日報の入力を行うためのアプリケーション画面を提供する機能；業務日報により入力された営業活動情報を蓄積する機能；蓄積された営業活動情報から基本集計・分析を行う帳票プログラム機能；を備えたWebサーバーと、該Webサーバーからの蓄積データを必要に応じて取得し、販売促進ツールの提供；業務改善、行動管理等に関する提案、助言、提案その他所要情報の提供；等の諸機能を備えたコンサルティングサーバーと、前記Webサーバーから情報伝達手段を介して提供されるアプリケーション画面に対して業務日報の情報を入力し送信するための各クライアント企業における営業担当者用入力端末と、を備えることを特徴とするWeb入力日報活用による業務情報集計・分析提案システム。

【請求項2】 前記Webサーバーは、前記帳票プログラムの内容を対象クライアント企業に対してフィードバックする機能を備えており、該フィードバックの内容は、当該クライアント企業の経営者・管理者・各営業担当者に応じて、クライアント企業全体の経営方針決定等に寄与し得る内容、所属営業担当者の評価・配置決定・昇進・昇給等に関連する内容、当該営業担当者の営業記録確認および自己管理のための集計結果等のように、対象となる階層毎に異なる形態により、クライアントサーバーおよび／または個々の端末PCを介して提供するように構成されることを特徴とする、請求項1に記載のWeb入力日報活用による業務情報集計・分析提案システム。

【請求項3】 前記業務日報の入力を行うためのアプリケーション画面は、対象クライアント企業の業務内容、規模、営業品目、担当顧客数の多寡等を勘案して、当該対象クライアント企業に最適のフォーマットを決定することを特徴とする、請求項1または2のいずれかに記載のWeb入力日報活用による業務情報集計・分析提案システム。

【発明の詳細な説明】

【0001】

【発明の属する技術分野】 本発明は、Webを介して入力されるクライアント企業営業担当者の業務日報を集計および分析し、その結果を適時にフィードバックすることにより、当該クライアント企業及び業界の活動指標、経営指標等の提供並びに各種活動集計結果の比較、統計的手法を用いた分析結果を提供し、必要に応じてWebを介して業務改善、行動改善、販売促進等のコンサルティングを行う、Web入力日報活用による業務情報集計・分析提案システムに関する。

【0002】

【従来の技術】 多数の営業担当者を擁し、それぞれが顧客訪問を行いつつ販売・設置・点検・修理・サービス等の業務を推進する多くの業種、例えば設備機器類の販売

・保守業、化粧品販売業、新車・中古車販売業、製薬会社の医療機関・薬局関係営業、建設会社・不動産会社の営業、酒類販売の営業、呉服販売の営業、食料品宅配の営業等々が存在する。

【0003】 また、多数の営業担当者を擁し、それぞれの営業担当者が顧客訪問を行いつつ保険・金融・コンサルティング等のように有形物ではないサービスを展開する業種も多い。

【0004】 この種諸企業では、営業成績・販売推進、顧客の満足度向上等の目的で営業担当者の指導・管理を行わなければならない。しかし、個々の営業担当者による活動を常時正確に把握することは困難である。したがって、適切な指導・管理を行うためには、それぞれの営業担当者の活動、個性や長所・短所等を的確に把握しなければならず、また顧客側の特質等も勘案した上で、最適の指導・管理を行う必要があり容易ではない。

【0005】 このような営業担当者個々の活動は、通常は業務日報によって記録・報告されていることが多い。業務日報は、営業担当者の活動記録として重要であるばかりでなく、企業活動にとって重要な多くの情報を含むものである。

【0006】 このような業務日報類の集計・整理は煩雑であり、ややもするとマンネリ化や形骸化しがちであり、過誤も起こり易い。さらに、これら業務日報類の集計結果から企業全体の活動成果を導出し、さらに将来に向けての指針等を見出そうとすることは容易ではない。そのため、重要な情報・資料としての業務日報の意義も薄れがちである。

【0007】 本来であれば、これら業務日報類の情報集計結果から企業全体の活動成果を分析・導出し、さらに将来に向けての指針を得ることも可能である筈であるが、必ずしも活用されているとは言えない。上述のような状況を考慮して、全営業担当者の活動の指導・管理を適切かつ合理的に実施し、さらには的確な分析および軌道修正を実施することにより、はじめて企業全体の業務改善や営業成績の向上等が期待できる。

【0008】

【発明が解決しようとする課題】 本発明の課題は、上述のような背景を踏まえて、営業担当者の実際の活動状況を最も端的に表す業務日報に記録された情報を基礎にして、個々の営業担当者の特質を勘案して常に適切かつ合理的な管理・指導を行い、それによって企業全体の業績向上をも図ることができるWeb入力日報活用による業務情報集計・分析提案システムを提供することにある。

【0009】

【課題を解決するための手段】 本発明の課題は、対象クライアント企業の業務に適合する業務日報の入力を行うためのアプリケーション画面を提供する機能；業務日報により入力された営業活動情報を蓄積する機能；蓄積された営業活動情報から基本集計・分析を行う帳票プログ

ラム機能；を備えたWebサーバー10と、該Webサーバーからの蓄積データを必要に応じて取得し、販売促進ツールの提供；業務改善、行動管理等に関する提案、助言、提案その他所要情報の提供；等の諸機能を備えたコンサルティングサーバー20と、前記Webサーバーから情報伝達手段を介して提供されるアプリケーション画面に対して業務日報の情報を入力し送信するための各クライアント企業における営業担当者用入力端末1、2、・・・と、を備えたWeb入力日報活用による業務情報集計・分析提案システムによって解決される。

【0010】本発明にかかる前記Webサーバー10は、前記帳票プログラムの内容を対象クライアント企業に対してフィードバックする機能を備えている。このフィードバックの内容は、当該企業の経営者・管理者・各営業担当者に応じて、クライアント企業全体の経営方針決定等に寄与し得る内容、所属営業担当者の評価・配置決定・昇進・昇給等に関連する内容、当該営業担当者の営業記録確認および自己管理のための集計結果等のように、対象となる階層毎に異なる形態により、クライアントサーバー及び／又は個々の端末PCを介して提供する

ように構成することができる。

【0011】また、本発明にかかる前記業務日報の入力を行うためのアプリケーション画面は、対象企業の業務内容、規模、営業品目、担当顧客数の多寡等を勘案して、当該クライアント企業に最適のフォーマットを決定することができる。

【0012】前述のシステムを構成する情報伝達手段としては、インターネットによるWWW(World-Wide Web)が主流を占めることはもとより、専用ネットワーク、公衆回線を利用した電話・FAX等、iモード機能を備えた携帯電話等のモバイルツールをも部分的に交えて利用

することができる。

【0013】本発明にかかるWeb入力日報の活用による業務情報集計・分析提案システムによれば、以下のような特徴ある効果がある。

【0014】各営業担当者の業務実績の集計ならびに分析が可能になり、業務改善の基礎資料を得ることができる。ここでは、顧客との接触・訪問履歴、商談状況等を記録集計することができ、これらを分析することにより、活動分析、個人別および全社集計、実績水位の把握、予算実績比較、これら結果の明確な表示等をフィードバックすることができる。

【0015】営業担当者個々の個人別集計、全社営業担当者平均との比較等が行われ、営業担当者個々に対する行動管理用が可能となる。その他、各営業担当者に対して営業に関する必要知識や販売促進ツールの提供を行い、営業成績の向上を期すことができる。

【0016】各営業担当者の属するクライアント企業の側からみれば、業務集計内容と成果とが比例しているか否かを定期的に確認することができ、企業全体の活動方

針策定、指導方針、営業担当者個々の処遇等を決定する資料が得られる。

【0017】さらに、業務実態の把握、見直しのための資料が得られる。各営業担当者の技術力、能力把握による目標活動力の設定、活動成果の評価等の資料が得られ、活動プロセスの問題点把握が可能となる。

【0018】また、本発明にかかるWeb入力日報活用による業務情報集計・分析提案システムのコンサルティング機能によれば、当該クライアント企業におけるデータを分析し、その結果に基づいて業務改善に必要な改善方針やコメント等が提供可能である。特に、組織改変や取扱い業務の増減等に関して必要となる最新情報等を交えた提言や助言等のコンサルティングを行うことも可能である。なお、このコンサルティングは、必要に応じて面談、電話やファックス等の伝達手段を介して行うこともできる。

【0019】このように、本発明にかかるWeb入力日報活用による業務情報集計・分析提案システムによれば、利用企業の各営業担当者がデスクトップPCをはじめ、ノートPCやiモード等の携帯端末等から営業日報を入力することにより、全営業担当者の業務日報の確実な集計・分析、帳票の作成が行える。

【0020】この場合の集計データを所定期間、例えば1か月、または四半期、半期、1年等にわたり蓄積すれば、個々の営業担当者、セクション毎、営業所毎、全社等の当該期間における業務内容の評価や分析に必要なデータが得られる。これらデータを活用することにより、業務推進上の提言、将来にわたる戦略の策定、市場の変化に適合する業務方針の決定などに資することができる。

【0021】

【発明の実施の形態】以下、添付図を参照しつつ本発明にかかるWeb入力日報活用による業務情報集計・分析提案システムの実施の形態について開示する。図1は本発明にかかるシステムにおける基本構成を例示するものであり、本システムは、クライアント企業に属する複数の営業担当者用入力端末1、2、・・・と、Webサーバー10と、コンサルティングサーバー20とから構成される。

【0022】営業担当者用入力端末1、2、・・・からは、適宜情報伝達手段、例えばインターネットを介して、ユーザーパスワード等の識別手段を経てWebサーバー10にアクセスして接続される。このアクセスに応じてWebサーバー10は、当該クライアント企業との間で予め設定されている業務（営業）日報アプリケーション画面を営業担当者用入力端末側1、2、・・・に表示する。

【0023】各営業担当者は、自己の入力端末に表示されたアプリケーション画面を基にして、データ・情報・実績の入力を行う。Webサーバー10では、入力され

た営業活動データ、商談データ、売上データ等を蓄積する。Webサーバー10は、このように蓄積されたデータ類を基礎として、基本集計・分析、帳票プログラムを予めまたはその都度作動させ、自動的にまたは要求に応じて営業担当者用入力端末1、2、・・・及び/又は図示されていない当該クライアント企業内の経営者用または企業幹部用等の端末に対してフィードバックを行う。

【0024】また、Webサーバー10は、上述の蓄積されたデータ類を、本システムと同一グループ内またはビジネスパートナーに属するコンサルティングサーバー20に対して、適宜情報伝達手段、例えばイントラネット、インターネット、専用回線等を介して伝送する。コンサルティングサーバー20は、サーバー内の集計・分析・提言等を行うプログラムやサーバー運用者のノウハウ等を駆使して、上述の蓄積されたデータ類を処理し、コンサルティング用基礎情報を得る。

【0025】このようにして得られたコンサルティング用基礎情報を処理することによって得られるコンサルティング情報、例えば販売促進ツール、最新情報等、業務改善、行動管理等の提案・提言・助言等、業界全般の動向、各種指標等のコンサルティングの内容がWebサーバー10に伝送され蓄積される。

【0026】Webサーバー10は、このような情報を、クライアント企業からの要求により随時に、または月末、期末等の定期に、企業側にフィードバックする。なお、このコンサルティング情報は、Webサーバー10を介さずに、コンサルティングサーバー20からクライアント企業側に対して直接伝送するように構成することもできる。

【0027】図2は、本発明にかかるWeb入力日報活用による業務情報集計・分析提案システムにおいて、Webサーバー10側から営業担当者用入力端末1、2、・・・に表示される顧客別実績入力画面例を示すものである。以下に述べる実施の形態では、プロパンガス(LPG)の営業担当者が行う営業活動を例にして説明することにする。

【0028】顧客別実績入力画面では、顧客名が予め用意されているリストの文字またはコードを選択することにより入力される。次いで、1. 実施業務の内容として、検針・集金・納品等のような実施業務の種類、厨房器具・湯沸かし・暖房等の対象器具名、設置・点検・修理等のような訪問理由、備忘録(メモ)欄等であり、これらは予めリストを作成しておき、リストボックスからの選択により迅速かつ正確に入力するように構成することができる。

【0029】次いで、2. 提案商品情報の内容としては、提案商品の種類、集合住宅等における設置の場合の数量、見込み(可能性のランクA・B・C等)、面談者名等が入力される。この場合にも、可能な限り商品コードや名称のリストを作成しておきリストボックス

から選択するように構成することが望ましい。また、当該顧客への訪問時間および終了時間、次回訪問予定日、要すれば特記事項等を入力する。

【0030】このような実績入力画面には、新規に契約が成立した顧客に関する情報、例えば契約日、顧客名、契約された物件名、用途の種別、貸与品の有無等のデータ等を入力する。また、貸与品が存在する場合には、貸与品の品名、型式、コード、単価、数量等を入力しておくことができる。

【0031】図3は、本発明にかかるWeb入力日報活用による業務情報集計・分析提案システムにおける入力内容の確認画面である。図2に示した基本入力画面およびその他所要事項を一通り入力した後、営業担当者自身が入力漏れや重複入力その他不備を確認し、修正するのに都合がよい。また、これら営業担当者による入力状態を企業管理者が確認するにも都合がよい。

【0032】図4は、営業担当者が作成し顧客宛に提出した見積もり内容の履歴画面を例示するものである。ここには、顧客訪問時に提出された見積もりを日報入力時に入力しておくことによりそれらの履歴が一覧表示される。かかる履歴・集計が残ることにより、営業担当者の退社、出張、病気等によって不在となる事態であっても、顧客サービスを低下させることなく対応することができる。

【0033】図5は、Webサーバー10からフィードバックされる業務種別担当者集計帳票の例を示すものである。期間、営業所名等を指定し、さらに営業担当者名またはコードを入力することにより、各業務の件数、販売活動・サービス活動等の件数やそれぞれの構成比等が一覧表示される。なお、クライアント企業の経営者・管理者等は、予め設定されているパスワードを用いることにより、全営業担当者またはセクション所属営業担当者の一覧を見ることができる。一方、営業担当者個々に対しては自身のデータのみ確認可能にしておくことができる。

【0034】図6は、図5と同様の内容を月別に集計した一覧表示である。また、同様の帳票を営業所別、セクション別等毎に集計して一覧表示することもできる。このようなデータは、例えば経営者または経営幹部のレベルでのみ確認できるように構成することが望ましい。

【0035】図7は、担当者別の所定期間における業務実績の集計一覧の例であり、経営者または経営幹部は全体を確認可能に、営業担当者個人は自身のデータのみを確認可能に構成する。かかる資料は、各営業担当者の評価・昇進・昇給等を判断する上での重要な資料となる。

【0036】図8は、A営業所の営業社員Aと営業社員Bとがある年の3月の1月間における業務種別担当者集計を例示したものであり、図9はそれぞれの顧客訪問件数の集計を例示したものである。この例からみれば、担当顧客件数は共に1000である。営業社員AおよびB

の顧客訪問件数から算出した「顧客カバー率」は、9.50%および19%となっている。また、1日あたりの平均訪問件数は、営業社員Aが5.25件、営業社員Bが10件となっており、営業社員Bの方が約2倍の顧客と接触していることを表している。

【0037】図10の訪問理由を示す集計表の例示を見ると、営業社員Aは顧客からの電話依頼を受けて活動する件数が41件となっているのに対し営業社員Bは自発的に訪問する件数が多く、全体としても2倍近く訪問していることがわかる。したがって、両営業社員の売上合計額が、Aは150,000円、Bが340,000円となり、利益合計額がAは30,000円、Bは68,000円となっている。

【0038】このような内容を検討して、特に営業社員Aに対しては、図8の業務種別担当者集計から明らかのように検針件数および集金件数が偏っていることから、これらの分担を是正し、他方、より積極的な顧客訪問や拡販活動を行う必要があることなどを指導するような提言をすることができる。

【0039】その他の帳票類としては、新規顧客獲得数、商品販売・工事・修理等の実績、アフターサービスのスケジュール、訪問・未訪問のリストおよび実績、顧客対応履歴、顧客移動、契約の変更・解除等々について、それぞれ期間別、営業所別、営業担当者別等に集計してフィードバックすることができる。これらの内容に関しては、クライアントの要望を採り入れ、Webサーバー及び／又はコンサルティングサーバー側とクライアント企業との検討・話し合いによって決定すべきものである。

【0040】本実施の形態では、1例としてプロパンガス、ガス器具、設備の工事・修理等を行う企業をクライアントとして挙げているが、本発明は、多くの営業担当者により営業が行われるその他の企業、例えば、設備機器類の販売・保守業、化粧品販売業、新車・中古車販売業、製薬会社の医療機関・薬局関係営業、建設会社・不動産会社の営業、酒類販売の営業、呉服販売の営業、食料品宅配の営業等々、さらには保険・金融・コンサルティング業等のサービス業等においても適用することができる。この場合、それぞれの業種、クライアントの企業方針等に応じて記録項目、名称、重点事項等が異なるが、システムクライアント企業間での検討・打合せによって適宜決定されるべきものである。

【0041】

【発明の効果】以上説明したように、本発明にかかるWeb入力日報活用による業務情報集計・分析提案システムによれば、クライアント企業の各営業担当者がデスクトップPC、ノートPC、iモードその他の適宜携帯端末等を介して入力される業務日報のデータがWebサー

バーによって集計・分析され、所要情報を含む帳票がクライアント企業側にフィードバックされる。フィードバックされる内容・形式等は適宜設定することができ、営業担当者の実績評価から期間別、営業所別等の所要データが得られ、企業における業務方針、将来にわたる戦略策定等にあたり重要な資料を提供することができる。

【0042】特に、システムを構成するWebサーバーならびに同一グループまたはビジネスパートナーとしてのコンサルティングサーバーとの協同作業により、業務改善や行動管理等にとって適切な提案・助言・提言等が得られることになり、企業経営上有用な指針を提供するようなコンサルティングを行うことができる。

【図面の簡単な説明】

【図1】本発明にかかるWeb入力日報活用による業務情報集計・分析提案システムの基本システム構成図である。

【図2】本発明にかかるWeb入力日報活用による業務情報集計・分析提案システムにおける顧客別実績入力画面例である。

【図3】本発明にかかるWeb入力日報活用による業務情報集計・分析提案システムにおける営業担当者の日報管理画面および照会画面例である。

【図4】本発明にかかるWeb入力日報活用による業務情報集計・分析提案システムにおける見積り内容画面の入力画面例である。

【図5】本発明にかかるWeb入力日報活用による業務情報集計・分析提案システムにおける担当者別の業務種別担当者集計帳票例である。

【図6】本発明にかかるWeb入力日報活用による業務情報集計・分析提案システムにおける月別の業務種別担当者集計帳票例である。

【図7】本発明にかかるWeb入力日報活用による業務情報集計・分析提案システムにおける業務実績集計帳票例である。

【図8】本発明にかかるWeb入力日報活用による業務情報集計・分析提案システムにおける、A営業所所属営業社員AおよびBの営業実績を表す業務種別担当者集計の帳票例である。

【図9】本発明にかかるWeb入力日報活用による業務情報集計・分析提案システムにおける営業社員AおよびBの営業実績の概要を表す帳票例である。

【図10】本発明にかかるWeb入力日報活用による業務情報集計・分析提案システムにおける営業社員AおよびBの顧客訪問件数を表す帳票例である。

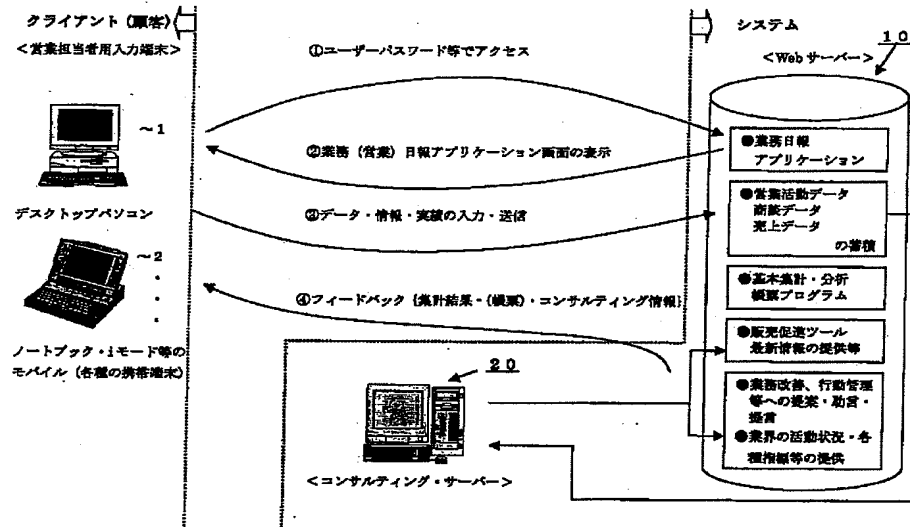
【符号の説明】

1、2、・・・ 営業担当者用入力端末

10 Webサーバー

20 コンサルティングサーバー

【図1】



【図2】

<訪問実績>

選択されている顧客

1. 実施業務の内容

実施業務	対象となるガス器具	訪問理由	備注
1			
2			
3			
4			

2. 調査商品情報

調査商品	数量	見込み	調査者	備考
1				
2				
3				
4				

4. 対応時間

5. 次回訪問予定日

年 月 日 曜日

特記事項

【図9】

期間 ××年3月1日 から ××年3月31日 まで										
	担当 顧客数	④延べ 訪問件数	⑤訪問 件数	⑥未訪 問件数	1日あたり 平均訪問件 数	⑦顧客 カバー率 (%)	売上 合計額	利益 合計額	貸与金額合 計	
社員A	1000	105	95	905	5.25	9.50%	150,000	30,000		
社員B	1000	200	150	850	10	15%	340,000	68,000		

【図 3】

<社員管理>

担当者

「見積もり内容」を追加

顧客名	地区	訪問理由	実施業務	提案商品	数量	見込み	対応時間	相談の有無	契約の有無	詳細情報
										●新規
										●更新
										●削除
										●新規
										●更新
										●削除
										●新規
										●更新
										●削除
										●新規
										●更新
										●削除
										●新規
										●更新
										●削除
										●新規
										●更新
										●削除
										●新規
										●更新
										●削除
										●新規
										●更新
										●削除
										●新規
										●更新
										●削除
										●新規
										●更新
										●削除
										●新規
										●更新
										●削除
										●新規
										●更新
										●削除
										●新規
										●更新
										●削除
										●新規
										●更新
										●削除
										●新規
										●更新
										●削除
										●新規
										●更新
										●削除
										●新規
										●更新
										●削除
										●新規
										●更新
										●削除
										●新規
										●更新
										●削除
										●新規
										●更新
										●削除
										●新規
										●更新
										●削除
										●新規
										●更新
										●削除
										●新規
										●更新
										●削除
										●新規
										●更新
										●削除
										●新規
										●更新
										●削除

【図 4】

目的	見送り就労の善処	月期	即時
運用	訪問時に見送りを提出した場合、日帰入力時に入力。	その他	

品名・仕保	数量	単価	金額			摘要
合 計						

●見積り記入欄の数は、追加できる。

【図 10】

[illegible]

【図5】

		参照	設定条件		備考	
幹部	○	期間指定・営業所指定				
社員	○	期間指定		各社員は、自分の集計結果だけを参照可。		
期間指定	年 月 日 から 年 月 日 まで		営業所名			
業務分類	社員A		社員B		合計	
	件数	件数構成比	件数	件数構成比	件数	件数構成比
販売活動						
定期集客業務						
臨時集客						
サービス活動						
定期訪問						
新規開拓						
修理業務						
工事						
クレーム処理						
異動出勤						
入居業務						
引越業務						
事務業務						
合計						
合計売上						
合計粗利						
賞与金額						
新規合計P						
検針件数						
集金件数						
配布物件数						
入居件数						
灯油配達件数						
ガス配達件数						
集合供給点検						
簡ガス点検地点						
会議・研修会						
事務処理時間						

【図6】

		参照	設定条件		備考	
幹部		○	期間指定・営業所指定			
社員		○	期間指定		各社員は、自分の集計結果だけを参照可。	
担当者名		4月		5月		合計
業務分類	4月		5月		合計	
	件数	件数構成比	件数	件数構成比	件数	件数構成比
販路活動						
定期集客業務						
臨時集客						
サービス活動						
定期訪問						
新規開拓						
修理業務						
工事						
クレーム処理						
異動出勤						
入居業務						
引越業務						
事務業務						
合計						
合計売上						
合計粗利						
賞与金額						
新規合計P						
検針件数						
集金件数						
配布物件数						
入居件数						
灯油配達件数						
ガス配達件数						
集合供給点検						
簡ガス点検地点						
会議・研修会						
事務処理時間						

【図7】

件数		項目		設定条件		備考	
件数		項目		期間指定・営業所指定・担当者指定		各社員は、自分の担当業務だけを参照可。	
社員		項目		期間指定		年 月 日 から 年 月 日 まで	
担当者の		担当顧客件数		件		期間指定	
分類		業務		件数		分類	
業務		件数		業務		件数	
1	販売促進	接客	32	サービス	挨拶 (アブローサ)		
2	販売促進	相談	53	サービス	顧客使用説明		
3	販売促進	契約	34	サービス	消費者教育		
4	販売促進	納入・修繕取り付け	35	サービス	顧客サービス		
5	販売促進	施工立会い	36	サービス	水漏れ・その他ガス業務外		
6	販売促進	養生 (養生)	37	サービス	同行訪問		
7	販売促進	オールネット申し込み	38	定額訪問	一般顧客		
8	販売促進	販促チラシ・パンフ配布	39	定額訪問	工事		
9	販売促進	スキャン・パンフ配布	40	定額訪問	工事		
10	販売促進	自販機	41	定額訪問	保安点検業務 (大家・工務店向け)		
11	販売促進	FSN受注	42	定額訪問	同行訪問		
12	販売促進	同行訪問	43	新規開業業務	挨拶 (新規訪問)		
13	定額開業業務	新築 (新築・改修)	44	新規開業業務	契約		
14	定額開業業務	モニター交換	45	新規開業業務	現場管理		
15	定額開業業務	現場管理	46	新規開業業務	同行訪問		
16	定額開業業務	水漏れ修理 (ペーパーライズ)	47	新規開業業務	モニター修理依頼		
17	定額開業業務	ガス点検 (工事・修繕)	48	修理業務	新築立会い		
18	定額開業業務	設備改善 (自切り・コック)	49	修理業務	修理 (自社契約)		
19	定額開業業務	新築竣工	50	修理業務	同行訪問		
20	定額開業業務	CO点検	51	工事	工事		
21	定額開業業務	定額保安	52	工事	工事 (配管)		
22	定額開業業務	灯点検	53	工事	同行訪問		
23	定額開業業務	新築点検	54	クレーム処理	クレーム処理 (器具以外その他)		
24	定額開業業務	同行訪問	55	クレーム処理	同行訪問		
25	臨時業務	修繕	56	緊急出動	緊急出動		
26	臨時業務	急修	57	入居業務	入居開始		
27	臨時業務	急修 (修繕依頼)	58	引越業務	引越開始		
28	臨時業務	閉鎖	59	事務業務	事務業務		
29	臨時業務	閉鎖	60	その他	打ち合わせ		
30	臨時業務	初め緊急対応	61	その他	その他		
31	臨時業務	同行訪問	62	その他	その他		

【図8】

期間	××年3月1日 から ××年3月31日まで 営業所名 A営業所					
	E11A		E11B		合計	
業務分類	件数	件数構成比	件数	件数構成比	件数	件数構成比
販売促進	6	5.8%	37	18.5%	42	14.2%
定額開業業務	23	24.2%	30	15.0%	53	18.0%
臨時業務	10	10.5%	17	8.5%	27	9.2%
サービス	7	7.4%	84	17.0%	41	13.8%
定額訪問	5	5.3%	24	12.0%	29	9.8%
営業開業	6	6.3%	7	3.5%	12	4.1%
修理業務	9	9.5%	15	7.5%	24	8.1%
工事	10	10.5%	5	2.5%	15	5.1%
クレーム処理	12	12.6%	15	7.5%	27	9.2%
緊急出動	0	0.0%	2	1.0%	2	0.7%
入居業務	5	5.3%	5	2.5%	10	3.4%
引越業務	4	4.2%	5	2.5%	9	3.0%
事務業務	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
合計	85	100.0%	200	100.0%	285	100.0%
合計売上	150000		840000		990000	
合計粗利	80000		68000		98000	
貸与金	0		0		0	
営業合計P	0		0		0	
統計件数	150		25		175	
調査件数	168		15		183	
契約件数	200		200		400	
入居件数	6		5		11	
引越件数	50		5		55	
ガス点検件数	24		5		29	
緊急修繕件数	0		0		0	
新築・修繕点検	0		0		0	
設備・修繕金	0		0		0	
事業計画時間	0		0		0	

フロントページの続き

(72)発明者 吉村 彪

東京都千代田区神田神保町3丁目2番地5

株式会社日本流通技術研究所内

Fターム(参考) 5B049 AA02 CC00 CC08 DD01 EE00

FF03 FF09 GG04 GG06 GG07

GG09